PENILAIAN PENGUNJUNG DISABILITAS PADA FASILITAS OBJEK WISATA TAMAN BUDAYA GARUDA WISNU KENCANA BALI

Oleh : Novia Dolorosa Br Simarmata
Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

This study was conducted to determine the assessment of disability visitors at the amenities of the Garuda Wisnu Kencana Cultural Park in Bali. This research aimed: (1) to determine the assessment of disability visitors at the Garuda Wisnu Kencana Cultural Park tourist attraction facilities, (2) to determine the manager's efforts to manage facilities for disability visitors at the Garuda Wisnu Kencana Cultural Park. This study uses the Pitojo theory which discusses the distribution of tourist facilities in order to explain the phenomena found in the field.This research uses a quantitative approach to clarify the issues raised in this research. While the data collection technique uses the method of observation, interviews, questionnaires and documentation. The sample in this research was 100 respondents. The results of this study indicate that based on research results obtained from the assessment of disability visitors at the amenities of the Garuda Wisnu Kencana Cultural Park in Bali, it is considered very good and disability visitors feel very satisfied with the facilities available. This is evidenced by the acquisition of a total facility total score of 21.965 points.

Keyword: Satisfaction, Disability visitors, Amenities

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pulau Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang sangat terkenal di Indonesia yang banyak diminati oleh wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Bali memiliki beberapa daerah yang menyimpan banyak destinasi pariwisata seperti keindahan alam, keragaman budaya, dan berbagai macam jenis makanan tradisional. Kabupaten Badung ialah sebuah kabupaten yang menjadi salah satu sasaran wisatawan yang datang ke Pulau Bali. Kabupaten Badung memang memiliki begitu banyak tempat wisata yang menarik. Daerah yang meliputi Kuta dan Nusa Dua ini adalah tempat obyek wisata yang terkenal sampai kemancanegara dikarenakan banyaknya destinasi wisata ,baik itu wisata alam maupun buatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pariwisata Kabupaten Badung bahwa aset daerah berupa obyek wisata budaya yang ada di

Kabupaten Badung Kecamatan Kuta Selatan dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Objek Wisata Budaya di Kecamatan Kuta Selatan Bali

No.	Nama Objek Wisata	Desa/ Kelurahan
1	Kawasan Luar Pura Uluwatu	Pecatu
2	Garuda Wisnu Kencana (GWK)	Ungasan

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Badung, 2019

Dari tabel data diatas, dapat dilihat bahwa di Kabupaten Badung khususnya di Kecamatan Kuta Selatan terdapat dua obyek wisata berbasis budaya, diantaranya ialah Kawasan Luar Pura Uluwatu yang berlokasi di desa Pecatu dan Garuda Garuda Wisnu Kencana (GWK) yang berlokasi di desa Ungasan. Kedua obyek wisata ini menjadi destinasi wisata berbasis budaya yang menjadi sasaran kunjungan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara saat berkunjung ke Bali.

Fasilitas yang tersedia di objek wisata Kawasan Luar Pura Uluwatu sangat berbeda jauh apabila dibandingkan dengan fasilitas di objek wisata Garuda Wisnu Kencana (GWK.) Adapun fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh kedua obyek wisata tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Fasilitas Wisata Pura Uluwatu

No.	Jenis Fasilitas	Indikator
1	Fasilitas Utama	Pura Bajurit
		Pura Dalem Pangleburan
		tPura Dalem Selonding
		Pura Kulat
2	Fasilitas Pendukung	Jalan Setapak
		Gazebo
		Toilet Umum
		Papan Penunjuk Arah
3	Fasilitas Pelayanan	Tempat Parkir
		Restoran
4	Fasilitas Pengelolaan	Pusat Informasi
		Pos Keamanan
5	Fasilitas Pelengkap	Stand Oleh-Oleh

Sumber: Pengamatan secara langsung dilapangan (2019

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa objek wisata Pura Luhur Uluwatu memiliki 4 (empat) indikator dalam fasilitas utama, indikator tersebut ialah sebagai berikut: Pura Bajurit, Pura Dalem Pangleburan, Pura Dalem Selonding, Pura Kulat, Pura Pererepan. Fasilitas pendukung di Pura Luhur Uluwatu memiliki 4 (empat) indikator diantaranya adalah: jalan setapak, gazebo, toilet umum, dan papan penunjuk arah. Fasilitas pelayanan memiliki 2 (dua) indikator yaitu: tempat parkir dan restoran. Fasilitas pengelolaan memiliki 2 (dua) indikator yaitu pusat informasi dan pos keamanan. Fasilitas pelengkap memiliki 1 (satu) indikator yaitu *stand* oleh-oleh.

Table 1.3
Fasilitas Wisata Garuda Wisnu Kencana

No.	Jenis Fasilitas	Indikator
1	Fasilitas Utama	Patung Utama GWK
		Amphitheater
		Garuda Cinema Cilik
2	Fasilitas Pendukung	Jalan Utama
		Jalur Disabilitas
		Toilet Umum dan Disabilitas
		Papan Penunjuk Arah
3	Fasilitas Pelayanan	Restoran
		Tempat Parkir
		Klinik
		Tempat Ibadah
4	Fasilitas Pengelolaan	Pusat Informasi
		Pos Keamanan
5	Fasilitas Pelengkap	Kencana *Souvenir*
		ATM

Sumber: Pengamatan secara langsung dilapangan (2019)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa objek wisata Garuda Wisnu Kencana Bali memiliki 3 (tiga) indikator dalam fasilitas utama diantara adalah sebagai berikut: Patung Utama GWK, Amphitheater, dan Garuda *Cinema* Cilik. Fasilitas pendukung memiliki 4 (empat) indikator yaitu sebagai berikut: jalan utama, jalur disabilitas, toilet umum dan disabilitas, dan papan penujuk arah. Fasilitas pelayanan memiliki 4 (empat) indikator yaitu: restoran, tempat parkir, klinik dan tempat ibadah. Fasilitas pengelolaan memiliki 2 (dua) indikator yaitu: pusat informasi dan pos keamanan. Fasilitas pelegkap memiliki 2 (indikator) yaitu: kencana *souvenir* dan ATM. Berdasarkan perbandingan kelengkapan fasilitas di kedua objek wisata tersebut diatas, sangat jelas terlihat bahwa obyek wisata Garuda Wisnu Kencana telah menyediakan fasilitas yang lebih memadai, baik untuk pengunjung umum maupun bagi pengunjung penyandang disabilitas jika dibandingkan dengan obyek wisata Pura Uluwatu.

Jumlah pengunjung yang berkunjung ke objek Kawasan Pura Luhur Uluwatu juga berbeda jauh dari jumlah pengunjung yang berkunjung ke objek wisata Garuda Wisnu Kencana. Berikut dibawah ini adalah data jumlah pengunjung umum dan pengunjung disabilitas yang datang ke Kawasan Luar Pura Uluwatu dan Garuda Wisnu Kencana Bali.

Tabel 1.4
Jumlah Pengunjung Disabilitas Pura Uluwatu Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2016	2.852
2	2017	3.429
3	2018	4.164
4	2019	5.089
Total		**15.534**

Sumber: Pengelola Pura Uluwatu , 2019

Dari tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 jumlah pengunjung disabilitas 2.852 orang, pada tahun 2017 jumlah pengunjun disabilitas 3.429 orang, pada tahun 2018 jumlah pengunjung disabilitas 4.164 orang, dan pada tahun 2019 jumlah pengunjung disabilitas 5.089 orang. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung disabilitas yang berkunjung ke Pura Uluwatu mengalami peningkatan dalam kurun

waktu empat tahun terakhir, tetapi peningkatan tersebut tidak signifikan.

Tabel 1.7
Jumlah Pengunjung Disabilitas Garuda Wisnu Kencana Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2016	3.364
2	2017	4.261
3	2018	4.973
4	2019	5.778
Total		**18.376**

Sumber: Pengelola Garuda Wisnu Kencana, 2019

Dari tabel 1.5 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 jumlah pengunjung disabilitas 3.364orang, pada tahun 2017 jumlah pengunjun disabilitas 4.261 orang, pada tahun 2018 jumlah pengunjung disabilitas 4.973orang, dan pada tahun 2019 jumlah pengunjung disabilitas 5.778 orang. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung disabilitas yang berkunjung ke Garuda Wisnu Kencana mengalami peningkatan dalam kurun waktu empat tahun terakhir, tetapi peningkatan tersebut tidak signifikan.

Berdasarkan perbandingan data kunjungan di kedua objek wisata tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung disabilitas di Garuda Wisnu Kencana lebih banyak jika dibandingkan dengan Kawasan Luar Pura Luhur Uluwatu. Hal tersebut diduga karena fasilitas yang tersedia di Garuda Wisnu Kencana untuk pengunjung disabilitas lebih memadai.

Fasilitas yang baik disuatu objek wisata akan mendatangkan keuntungan bagi pihak pengelola itu sendiri, maka dari itu pihak pengelola harus meningkatkan fasilitas menjadi lebih baik dan memadai agar para pengunjung dan wisatawan yang datang merasa puas dan nyaman berada di objek wisata tersebut sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan.

Kualitas objek wisata disuatu kawasan merupakan salah satu unsur penentu dalam menarik minat wisatawan untuk datang ke suatu lokasi objek wisata. Fasiitas wisata yang baik dan memandai layak untuk dirasakan oleh semua pengunjung tidak terkecuali untuk pengunjung penyandang disabilitas. Wisatawan penyandang disabilitas juga berhak mendapatkan fasilitas pariwisata.
Oleh karena itu pada saat ini semua obyek wisata dituntut agar mampu untuk menyediakan fasilitas dan sarana publik yang mampu memenuhi kebutuhan pengunjung , baik untuk umum maupun bagi peyandang disabilitas.

Untuk itu penilaian pengunjung disabilitas terhadap fasilitas objek wisata Garuda Wisnu Kencana Bali perlu diketahui sebagai masukan untuk pihak pengelola agar dapat meningkatkan fasilitas bagi pengunjung disabilitas guna meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan

Menyadari arti pentingnya suatu kualitas fasilitas wisata dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan , terkhusnya fasilitas bagi pengunjung disabilitas maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih dalam dengan mengambil judul, "**Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Objek Wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka

permasalahan yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
"Bagaimanakah penilaian pengunjung disabilitas pada fasilitas di obyek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali?"

1.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penilaian pengunjung disabilitas pada fasilitas objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana?
2. Bagaimana upaya pihak pengelola dalam mengelola fasilitas bagi pengunjung disabilitas di obyek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana?

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti pada penelitian ini lebih terarah dan spesifik pada rencana, maka peneliti memberikan batasan penelitian hanya tertuju pada pengunjung penyandang disabilitas fisik tentang kondisi fasilitas wisata, jumlah fasilitas wisata, lokasi fasilitas, kebersihan dan kelengkapan fasilitas wisata yang ada di obyek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui penilaian pengunjung disabilitas pada fasilitas objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana
b. Untuk mengetahui upaya pengelola dalam mengelola fasilitas bagi pengunjung disabilitas di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagain berikut :

a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan informasi dan menjadi masukan bagi pihak Garuda Wisnu Kencana dalam bidang peningkatan fasilitas wisata di obyek wisata Garuda Wisnu Kencana.
b. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan memprluas wawasan, bagi peneliti yang lain dapat digunakan sebagai bahan perbandingan atau masukan untuk penelitian yang selanjutnya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penilaian

Penilaian adalah proses sistematis meliputi pengumpulan infomasi (angka atau deskripsi verbal), analisis dan interpretasi untuk mengambil keputusan. Menurut Firman (2000), penilaian merupakan proses penentuan informasi yang dilakukan serta penggunaan informasi tesebut untuk melakukan pertimbangan sebelum keputusan. Menurut Suharsimi Arikunto (2009) penilaian adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk.

2.2 Pengunjung

Pengunjung yang dimaksudkan meliputi 2 kategori, yakni : 1)

wisatawan yaitu: pengunjung yang datang ke suatu negara yang dikunjunginya dengan tujuan untuk bersenang-senang, berlibur, kesehatan, belajar, keperluan agama, olahraga, bisnis, keluarga, utusan, dan pertemuan. 2) *Excurtionist*, yaitu pengunjung yang hanya tinggal sehari dinegara yang dikunjunginya tanpa bermalam".

Menurut Sunaryo (2013) pelancong atau pengunjung dapat juga dibedakan menjadi pelancong nusantara dan pelancong mancanegara. Pelancong nusantara biasanya berpergian pada akhir minggu yang berasal dari kota untuk berlibur kedaerah yang alamnya lebih banyak. Sedangkan pelancong mancanegara mereka berpergian kenegara yang dekat dengan negara mereka sendiri dengan cepat yang berkunjung satu hari.

2.3 Penyandang Disabilitas

Disabilitas adalah istilah yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Gangguan adalah sebuah masalah pada fungsi tubuh atau strukturnya; suatu pembatasan kegiatan adalah kesulitan yang dihadapi oleh individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan, sedangkan pembatasan partisipasi merupakan masalah yang dialami oleh individu dalam keterlibatan dalam situasi kehidupan. Jadi disabilitas adalah sebuah fenomena kompleks, yang mencerminkan interaksi antara ciri dari tubuh seseorang dan ciri dari masyarakat tempat dia tinggal

Penyandang disabilitas fisik adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

2.4 Fasilitas Wisata

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Sugiama (2011) menjelaskan bahwa amenitas meliputi "serangkaian fasilitas untuk memenuhi kebutuhan akomomodasi (tempat penginapan), penyediaan makanan dan minuman, tempat hiburan (entertainment), tempat-tempat perbelanjaan (retailing) dan layanan lainnya". French dalam Sunaryo (2013) memberikan batasan bahwa amenitas bukan merupakan daya tarik bagi wisatawan, namun dengan kurangnya amenitas akan menjadikan wisatawan menghindari destinasi tersebut.)

Menurut Pitojo Juwono dan Aris Subagiyo (2018) sarana atau fasilitas dibutuhkan untuk melayani wisatawan selama perjalanan. Fasilitas cenderung berorientasi pada *attraction* di suatu lokasi karena fasilitas harus terletak dekta dengan pasarnya. Fasilitas cenderung berkembang pada saat yang sama atau sesudah *attraction* berkembang. Suatu *attraction* juga dapat merupakan fasilitas. Fasilitas wisata dapat dibagi menjadi 5 bagian yaitu:

a. Fasilitas utama wisata: adalah fasilitas yang merupakan atraksi utama dari objek wisata, seperti

halnya kolam renang atau objek wisata pemandian.

b. Fasiitas pendukung wisata: fasilitas yang disediakan untuk menunjang keberadaan fasiltas utama, termasukdi dalamnya toilet dan gazebo atau shelter.
c. Fasilitas pelayanan wisata: fasilitas yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan, termasuk didalamnya fasilitas peribadatan, area parkir, dan warung-waung makanan.
d. Fasilitas pengelolaan wisata: termasuk dialamnya loket, pos infromasi dan kantor pengelola.
e. Fasilitas pelengkap wisata: termasuk didalamnya playground, panggung hiburan.

Sumayang menjelaskan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas, pada penelitian indikator fasilitas yang digunakan adalah:

1) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan adalah keadaan fasilitas perusahaan yang dilengkapi oleh atribut yang menyertainya dan didukung dengan kebersihan dan kerapian saat konsumen menggunakan fasilitas tersebut
2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang akan ditawarkan adalah fasilitas yang berfungsi dengan baik dan tidak mengalami kerusakan
3) Kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan adalah fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen adalah fasilitas yang sudah familiar bagi konsumen sehingga konsumen dapat menggunakannya dengan mudah
4) Kelengkapan alat yang digunakan adalah yang digunakan oleh konsumen sesuai dengan spesifikasinya.

2.5 Pariwisata Budaya

Pariwisata budaya merupakan kegiatan wisata yang bebasis pada pengetian budaya sebagai kekayaan masyarakat masa lalu yang digambarkan melalui ,onumen, situs sejarah, arsitek atau artefak (Shilling, 2000). Pariwisata budaya adalah suatu perjalanan untuk meningkatkan apresiasi dan pengetahuan warisan budaya yang berhubungan dengan aspek kehidupan social budaya (humanities) seperti sejarah, tradisi, adat istiadat, bahasa dan sebagainya (Fletcher, 1996)

2.6 Taman Budaya

Secara garis besar, taman budaya merupakan sebuah gabungan antara ruang terbuka dengan fasilitas gedung yang dapat digunakan untuk pertunjukan. Gedung pertunjukan yang dimaksud adalah sebuah gedung teater atau pertunjukan lain yang termasuk dalam pertunjukan bergerak. Ada pula pertunjukkan kesenian yang tidak bergerak, misalnya pameran karya-karya, baik dua dimensi maupun tida dimensi. Taman budaya seperti yang sudah diketahui mewadahi fungsi maupun aktifitas yang berhubungan dengan kebudayaan. Sehingga taman budaya menjadi salah satu jendela budaya, memberikan tempat berbagi ksenian dan kebudayaan ditampilkan dan dipertunjukkan di tempat ini.

2.7 Objek Wisata

Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan wisatawan karena mempunyai sumber daya, baik alamiah maupun buatan manusia, seperti keindahan

alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno sejarah, monumen-monumen, candi-candi, tarian-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya. Objek wisata yang disebut juga daya tarik wisata merupakan potensi yang menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata, seperti yang dikatakan oleh Gamal Suwantoro dalam bukunya Dasar Dasar Pariwisata (1997).

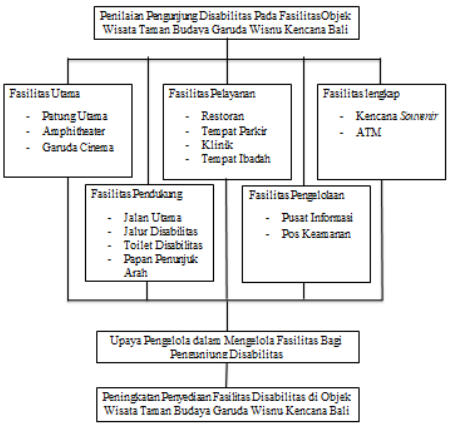
2.8 Pengelolaan

Pengelolaan (Manajemen) adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Malayu Hasibuan – 1985). Menurut Terry fungsi pengelolaan (manajemen) di dalam bukunya Principle Management adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengorganisasian (*organizing*)
3. Pelaksanaan (*actuating*)
4. Pengawasan (*controlling*)

Pada penelitian ini penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka berfikir Fasilitas Wisata



Sumber: Pitojo. Sumber Daya Air dan Pengembangan Wilayah. 2018

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia.

Pada metode ini, peneliti membuat gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden. Sedangkan tipe penelitian ini menggunakan tipe kuantitatif adalah dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikian rupa, kemudian menghubungkannya dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan (Rakhmat 1999).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana yang terletak di Jalan di Raya Uluwatu, Desa Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Dan penelitian ini dilaksanan pada bulan September 2019-Januari 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian (Sukmadinata: 2013).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah wisatawawan penyandang disabilitas fisik yang berkunjung ke Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana pada tahun 2019 yang berjumlah 5.778 orang

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut, Sugiyono (2001). Pada penelitian ini penulis mengalami kendala dalam menentukan jumlah sampel, karena jumlah pengunjung cukup banyak dan sangat sulit untuk ditemui. Oleh karena itu, penulis menggunakkan teknik sampling aksidental untuk menetukan jumlah sampel.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dalam Sugiyono (2001, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{\mathrm{Ne}^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Besaran sample

N : Besaran populasi

e : Nilai kritis (batas ketilitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel), nilai kritis yang diambil dalam sampling ini sebesar 10%.

Dengan menggunakan rumus tersebut, dari populasi sebesar 5778 yang berada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana dapat dihitung sebagai berikut:

n = 5778
5778 $(0,10)^2$ + 1

n = 5778
5778(0,01) + 1

n = 5778
58,78

N= 98,29

jadi dapat diketahui dari perhitungan untuk ukuran sampel dan tingkat kesalahan sebesar 10% adalah sebanyak 99,98 . Untuk menghindari kesalahan dalam penyebaran kuisioner, maka sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer
b. Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuisioner
b. Observasi
c. Wawancara
d. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut
Sugiyono (2012:5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut: “Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan
tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, nmemecahkan dan mengantisispasi masalah”.

3.7 Operasional Variabel

Tabel 3.1
Oerasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sub Idikator	Sumber Data
FASILITAS	Fasilitas Utama	Patung Utama	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4.Kelengkapan	Dokumentasi Observasi Wawancara dan Kuisioner
		Amphi theater	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4.Kelengkapan	
		Garuda Cinema	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4.Kelengkapan	
	Fasilitas Pendukung	Jalan Utama	1. Kondisi 2. Lebar	
		Jalur Disabilitas	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Lebar 4. Jumlah	
		Toilet Disabilitas	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4.Kelengkapan	
		Papan Penunjuk Arah	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Jumlah	
	Fasilitas Pelayanan	Restoran	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4.Kelengkapan	
		Tempat Parkir	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4. Keamanan 5. Luas	
		Klinik	1. Lokasi 2. Kondisi 3.Kelengkapan	
		Tempat Ibadah	1. Lokasi 2. Kondisi 3. Kebersihan 4.Kelengkapan	
	Fasilitas Pengelolaan	Pusat Informasi	1. Lokasi 2. Jumlah	
		Pos Keamanan	1. Lokasi 2. Jumlah	
	Fasilitas Pelangkap	Kencana *Souvenir*	1. lokasi 2. kondisi 3. Kebesihan 4.kelengkapan	
		ATM	1. lokasi 2. kondisi 3. Kebesihan 4.kelengkapan	

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Museum Sang Nila Utama di Kota Pekanbaru

Proyek pembangunan GWK Cultural Park ini dicetuskan sekitar tahun 1992 oleh Yayasan GWK dengan visi dan misi sebagai berikut : "Patung GWK diharapkan kelak bisa diterima sebagai ciri atau identitas (landmark) pariwisata khususnya untuk Bali". Pada tahun 1994 ditemukan suatu lokasi pertambangan batu kapur yang sudah rusak dan terlantar sebagai dampak pembangunan infrastruktur kepariwisataan Bali di daerah bukit tandus perbatasan Desa Ungasan dan Kelurahan Jimbaran.

Proses pembebasan tanah dimulai tahun 1995 dan peletakan batu pertama tanda dimulainya proyek ini dilaksanakan pada hari Minggu, 8 Juni 1997. Pada 1 Januari 2000 proyek pembangunan GWK Cultural Park disosialisasikan kepada publik dengan jalan memajang dan memamerkan (exposition) segmen patung GWK (patung Wisnu dan patung kepala Garuda) serta menguji coba beberapa fasilitas fisik

4.2. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2.1
Responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentse
1	Laki-laki	42	42%
2	Perempuan	58	58%
Total		100	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

b. Berdasarkan Usia

Tabel 4.2.2
Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah (Orang)	Persentse
1	≤ 25 Tahun	8	8%
2	26-40 Tahun	23	23%
3	≥ 41 Tahun	69	69%
Total		100	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

c. Berdasarkan Asal Daerah

Tabel 4.2.3
Responden Berdasarkan Asal Daerah

No.	Daerah Asal	Jumlah (Orang)	Persentse
1	Indonesia	73	73%
2	Luar Negeri	27	27%
Total		100	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

d. Berdasarkan Asal Daerah

Tabel 4.2.4
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	10	10%
2	Karyawan	9	9%
3	Pegawai Negeri	14	14%
4	Wiraswasta	30	30%
5	Dan lain-lain	37	37%
Total		100	100%

4.3 Penilaian Pengunjung Disabilitas pada Fasilitas Objek Wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali

4.3.1 Hasil Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Utama

Tabel 4.3.1
Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Utama

Patung Utama		Amphitheater		Garuda Cinema	
Lokasi Kondisi Kebersihan Kelengkapan	346 465 408 434	Lokasi Kondisi Kebersihan Kelengkapan	433 433 418 417	Lokasi Kondisi Kebersihan Kelengkapan	424 424 418 413
Total	**1.653**	**Total**	**1.701**	**Total**	**1.679**
TOTAL SKOR					**5.033**
Hasil					**BAIK**

Responden menilai fasilitas utama yang ada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali adalah dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolahan total skor pada fasilitas utama yaitu **5.033** poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor fasilitas utama yang menyebutkan fasilitas utama dikatakan baik apabila total skor penilaian adalah 5040-6000.

4.3.2 Hasil Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pendukung

Tabel 4.3.2
Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pendukung

Jalan Utama		Jalur Disabilitas		Toiet Disabilitas		Papan Penunjuk Arah	
Kondisi Lebar	436 415	Lokasi Kondisi Lebar Jumlah	431 438 438 423	Lokasi Kondisi Kebersihan Kelengkapan Jumlah	433 431 426 424 440	Lokasi Kondisi Jumlah	430 410 426
Total	**851**	**Total**	**1.730**	**Total**	**2.154**	**Total**	**1.266**
TOTAL SKOR							**6.001**
Hasil							**SANGAT BAIK**

Responden menilai fasilitas pendukung yang ada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali adalah dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolahan total skor pada fasilitas pendukung yaitu **6.001** poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor

fasilitas pendukung yang menyebutkan fasilitas pendukung dikatakan sangat baik apabila total skor penilaian adalah 5880-7000.

4.3.3 Hasil Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pelayanana

Tabel 4.3.3
Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pelayanan

Jalan Utama		Jalur Disabilitas		Toiet Disabilitas		Papan Penunjuk Arah	
Kondisi Lebar	436 415	Lokasi Kondisi Lebar Jumlah	431 438 438 423	Lokasi Kondisi Kebersihan Kelengkapan Jumlah	433 431 426 424 440	Lokasi Kondisi Jumlah	430 410 426
Total	**851**	**Total**	**1.730**	**Total**	**2.154**	**Total**	**1.266**
TOTAL SKOR							**6.001**
Hasil							**SANGAT BAIK**

Responden menilai fasilitas pelayanan yang ada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali adalah dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolahan total skor pada fasilitas pelayanan yaitu **6.706** poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor fasilitas pelayanan yang menyebutkan fasilitas pelayanan dikatakan baik apabila total skor penilaian adalah 5439 – 6719.

4.3.4 Hasil Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pengelolaan

Tabel 4.3.4
Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pengelolaan

Pusat Informasi		Pos Keamanan	
Lokasi Jumlah	403 412	Lokasi Jumlah	430 420
Total	**815**	**Total**	**850**
TOTAL SKOR			**1.665**
Hasil			**BAIK**

Responden menilai fasilitas pengelolaan yang ada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali adalah dalam kategori baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolahan total skor pada fasilitas pengelolaan yaitu **1.665** poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor fasilitas pengelolaan yang menyebutkan fasilitas pengelolaan dikatakan baik apabila total skor penilaian adalah 1359 – 1679.

4.3.5 Hasil Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pelengkap

Tabel 4.3.5
Penilaian Pengunjung Disabilitas Pada Fasilitas Pelengkap

Kencana *Souvenir*		ATM *Center*	
Lokasi Kondisi Kebersihan Kelengkapan	424 433 416 427	Lokasi Kondisi	435 425 860
Total	**1.700**	**Total**	860
TOTAL SKOR			**2.560**
Hasil			**SANGAT BAIK**

Responden menilai fasilitas pelengkap yang ada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali adalah dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolahan total skor pada fasilitas pelengkap yaitu **2.560** poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor fasilitas utama yang menyebutkan fasilitas pelengkap dikatakan baik apabila total skor penilaian adalah 2520-3000.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing sub-variable di atas, maka diketahui bahwa penilaian pengunjung disabilitas pada fasilitas wisata objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali adalah baik. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor keseluruhan fasilitas, yaitu **21.965** poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor keseluruhan sub-variabel yang menyebutkan baik apabila total skor

penilaian adalah 21.840-26.000.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara garis besar peniliaian pengunjung disabilitas pada fasilitas wisata di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali dinilai sudah berada dalam kategori sangat baik oleh responden. Tetapi terdapat beberapa fasilitas yang dinilai sedikit kurang optimal, khususnya dari segi sub-indikator lokasi. Untuk lokasi patung utama GWK dan lokasi tempat parkir dinilai kurang optimal dikarenakan memiliki lokasi yang cukup jauh sehingga kurang ramah terhadap penyandang disabilitas. Tetapi untuk meminimalisir ketidaknyaman tersebut pihak pengelola menyediakan jasa buggie gratis menuju patung utama bagi penyandang disabilitas. Lokasi salah satu tempat ibadah (mushola) yang ada di GWK, tepatnya mushola yang terletak di belakang Kencana Souvenir juga dinilai kurang optimal oleh responden dikarenakan lokasinya sulit untuk ditemukan dan tidak tersedianya akses bagi penyandang disabilitas.
2. Ada beberapa upaya yang dilakukan pengelola dalam mengelola fasilitas yang di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana, diantaranya adalah melakukan pembangunan secara bertahap sesuai dengan perencanaan yang ada di master plan, melakukan pembangunan dan pengembangan interior yang ada di patung utama GWK, melakukan penambahan karyawan khusus untuk bagian penanganan kebersihan dengan kerja sama dari pihak luar atau pun dari perusahaan outsourcing, mengadakan pembaharuan branding dan peremajaan fasilitas restoran dengan tujuan memberikan nuansa yang klasik, melakukan penambahan *sign* yang lebih menarik untuk fasilitas-fasilitas tertentu guna memudahkan para pengunjung dalam mengenali fasilitas, mengadakan pembangunan halte bus dan ruang tunggu di areal parkir untuk para driver, merencanakan penanaman pohon disekitar jalur disabilitas guna memberikan rasa teduh dan nyaman bagi pengujung disabilitas, melakukan perbaikan infrastruktur, akses, dan bentuk fisik fasilitas, mengoptimalkan *space* kosong yang ada di Garuda Cinema Cilik untuk dilkaukan penambahan taman bermain bagi anak, melakukan pemindahan lokasi fasilitas yang dinilai kurang baik guna memberikan kesan yang lebih baik bagi para pengujung, merencanakan pembangunan dan penambahan jumlah fasilitas meningkatkan SDM karyawan dengan pelatihan tahunan dari pihak GWK (training service exellent).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saan-saran sebagai berikut:

a. Diharapkan pihak pengelola dapat meningkatkan lagi

pengelolaan fasilitas wisata bagi pengujung penyandang disabilitas yang ada di objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana, terutama pada fasilitas yang lokasi dinilai kurang optimal oleh responden. Karena indikator lokasi merupakan salah satu indikator penting yang akan mempengaruhi puas atau tidaknya pengunjung saat melakukan kunjungan.

b. Diharapkan pihak pengelola dapat segera menentukan lokasi yang tepat untuk pemindahan lokasi tempat ibadah yang dinilai kurang optimal oleh responden dan juga menyediakan akses bagi penyandang disabilitas di tempat ibadah tersebut.
c. Diharapkan pengelola objek wisata Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali dapat menciptakan ide dan gagasan baru yang ramah bagi pengujung disabilitas dalam mengelola fasilitas yang sudah ada maupun fasilitas yang masih dalam perencanaan untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali. Disamping itu pengelola diharapkan juga dapat meningkat lagi jumlah fasilitas yang ada di Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana Bali, baik kelengkapan fasilitas utama, fasilitaas pendukung dan fasilitas penunjang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*.

Engel, James F, et al. 1992. *Customer Behavior* Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. *Perilaku Konsumen* Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

Juwono, Pitojo Tri. 2018. *Sumber Air dan Pengembangan Wilayah*. Malang: UB Press

Lalu, Sumayang. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta Salemba

Lopiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat

Mardapi, Djemari. 2012. *Pengukuran Penilaian dan Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Marmoah, Sri. 2018. *Admini strasi dan Supervisi Pendidikan teori dan Praktek*. Yogyakarta: Budi Utama,

Pendit, S. Nyoman. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta. Paradnya Paramita.

Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks

Sofwaf dkk. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata dengan Media Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset

Spillane, James J. 1989. *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius

Spillane, James J. 1994. *Pariwisata Indonesia Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Yogyakarta: Kanisius

Sugiama. A.G. 2011. *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*. Bandung: Guardaya Inti Marta

Sugiyono. 2001. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sulistyadi, Yohanes dkk. 2019. *Pariwisata Berkelanjutan dalam Perspektif Pariwisata Budaya*. Jawa Timur : Uwais Inspirasi Indonesia

Sunaryanto, Dergibson Tri. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media

Umar, Husein. 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Undang Undang NO. 8 Tahun 2016 tentang Penyandnag Disabilitas

Widoyoko, S.Eko Putro. 2012. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Yoeti, Oka A,. 2006. *Pariwisata Budaya Masalah dan Solusinya*. Jakarta: Pradnya Paramitha

Yoeti, Oka A. 1983. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa